



คู่มือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของ
เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานและเรื่องร้องเรียนทุกประเภท
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือการปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

สำนักนิติการ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติ รวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อทางราชการไม่มากนักน้อย

จัดทำโดย

สำนักนิติการ สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ



สารบัญ

หน้า

๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๕. ความเป็นมา	๒
๖. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	๓
๗. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓
- แผนผังแสดงช่องทางการร้องเรียน	๔
๘. มาตรการการรับและการตอบข้อร้องเรียน	๔
๙. ระบบติดตามและประเมินผล	๔
๑๐. ประโยชน์ที่ได้รับ	๔
ภาคผนวก	
- φόρμแจ้งข้อร้องเรียน	

๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องเรียนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน เป็นระบบมีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง

๒. การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน เสนอตามสายการบังคับบัญชาเพื่อให้ความเห็นชอบ การส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน โดยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ ภายใต้ความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราว รวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน และรายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนออธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เพื่อพิจารณาให้ความ เห็นชอบ และสั่งการต่อไป

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เบอร์โทรศัพท์ ๐๒-๒๘๗-๙๖๐๐ ไปรษณีย์/หนังสือ เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่น เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนดผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรและไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐทำให้ได้รับความเดือดร้อน อันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายของมหาวิทยาลัยหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่มหาวิทยาลัยจะดำเนินการต่อไปได้

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียน ผู้ร้องทุกข์หรือผู้ที่มาปรึกษา ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานมหาวิทยาลัย ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ และที่อยู่ชัดเจน

๔.หน้าที่ความรับผิดชอบ

อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มีหน้าที่ดำเนินการควบคุม ดูแล ติดตามการปฏิบัติ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน คณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการกองหัวหน้าหน่วย มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เกี่ยวกับการบริหารงานคลังการ การรับเงิน เบิกจ่ายเงิน งานพัสดุ

๕. ความเป็นมา

ด้วยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ได้กำหนดให้มีการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ประกอบกับเพื่อให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ รวมทั้งยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ที่กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาคำสัตย์ศรี ความเป็นข้าราชการ และความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบ ประกอบกับอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ได้มีหนังสือสั่งการ เรื่อง สั่งการให้ดำเนินการตามมาตรการ กลไก หรือระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ดำเนินการตามมาตรการกลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเคร่งครัด

๖. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน มีดังนี้

๖.๑ ผู้ร้องเรียนทำหนังสือถึงอธิการบดีหรือผ่านหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยยื่นหนังสือด้วยตนเองหรือส่งหนังสือทางไปรษณีย์ ตามที่อยู่ เลขที่ ๒ ถนนนางลิ้นจี่ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ ๑๐๑๒๐

๖.๒ ผู้ร้องเรียนร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๒-๒๘๙-๙๖๐๐

๖.๓ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น/ร้องเรียน ที่หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จัดให้มีกล่องรับความคิดเห็น/ร้องเรียน

๖.๔ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่าน E-mail ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย www.rmutk.ac.th โดยช่องทาง “บริการ” “สายตรงอธิการบดี”

๗. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มีดังนี้

๗.๑ เจ้าหน้าที่สังกัดหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ที่มีผู้นำเรื่องมาร้องเรียน จะต้องตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือร้องเรียน และจะต้องลงทะเบียนรับเรื่องตามระบบงานสารบรรณ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ

๗.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนเสนอเรื่องร้องเรียนต่ออธิการบดีหรือผู้บังคับบัญชาที่มหาวิทยาลัยได้มอบหมายให้ดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาสั่งการให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือสืบสวนหาข้อเท็จจริง แล้วแต่กรณี

๗.๓ เจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือตรวจสอบข้อเท็จจริงจะต้องแสวงหาข้อเท็จจริงรวบรวมพยานหลักฐานและข้อกฎหมายโดยสืบค้น กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พร้อมกับจัดทำรายงานและเสนอความเห็นต่ออธิการบดี หรือผู้บังคับบัญชาผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการสั่งการตามอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้

๗.๔ เมื่ออธิการบดีหรือผู้บังคับบัญชาผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน พิจารณาสั่งการเป็นประการใด ให้ทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบผลต่อไป

๗.๕ หน่วยงานภายในที่รับเรื่องร้องเรียนจะต้องสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณโดยมีการ รายงานสรุปผลการดำเนินการเสนอต่ออธิการบดีหรือเทียบเท่า

๘. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง เหตุแห่งเรื่องร้องเรียนแนวทางการแก้ไข รวมทั้งหามาตรการการป้องกันมิให้เกิดปัญหา

๙. ระบบติดตามและประเมินผล

งานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จะติดตามผลการนำข้อร้องเรียนไปปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นระยะเวลา ๑๕ วันทำการ หลังจากที่ได้รับเรื่องร้องเรียน หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะมีการประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป

๑๐. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันกับตอบสนองต่อสิทธิการรับรู้ข้อมูล เรื่องรับการร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

ภาคผนวก



แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

วันที่/เดือน/ปี.....

ชื่อผู้แจ้ง.....

ที่อยู่.....

เบอร์ติดต่อ.....E-mail.....

สาเหตุการร้องเรียน.....

.....

.....

.....

รายละเอียดการร้องเรียน.....

.....

.....

.....

เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน(ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

วันที่.....

ลงชื่อ.....ผู้รับข้อร้องเรียน

วันที่.....

หมายเหตุ กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วน เพื่อรักษาผลประโยชน์ของท่าน และให้เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ